

КОНЦЕПЦІЯ СТВОРЕННЯ ЦЕНТРІВ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ НА МІЖНАРОДНИХ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

¹Гаврись П.О., ²Гаврись М.О.

¹*Хереус Холдінг ГмбХ, м.Ханау,*

²*Національний технічний університет*

«Харківський політехнічний інститут», м. Харків

Стрімкий розвиток інформаційних технологій та глобалізація світової економіки у останні десятиріччя призвели до поширення принципово нових підходів до організаційних адміністративної функцій на великих промислових підприємствах. Результатом цих змін стало об'єднання адміністративних функцій підприємств у формі так званих центрів адміністративних послуг (Shared Service Center). Центри адміністративних послуг (ЦАП) забезпечують виконання широкого спектра адміністративних функцій, що раніше були децентралізованими, з єдиного центру або декількох центрів.

Особливістю ЦАП є те, що вони виступають у ролі внутрішніх постачальників послуг. Відповідно, їхньою метою є надання чітко визначеного спектру послуг за конкурентної ціною для внутрішніх або зовнішніх партнерів або «клієнтів». Задоволення потреб «клієнтів» є центральною функцією ЦАП, навіть якщо у більшості випадків роль «клієнтів» виконують інші підрозділи підприємства. В той же час така клієнтоорієнтованість суттєвим чином визначає самі принципи організації ЦАП, оскільки вимагає чіткого визначення функцій та наданих послуг, необхідності вимірювати та оцінювати ефективність діяльності ЦАП, а отже і створює додатковий системний тиск щодо необхідності постійного підвищення якості послуг та зниження рівня витрат. Все це було нетиповим для традиційних адміністративних підрозділів підприємств.

Метою створення ЦАП є зниження витрат та підвищення якості послуг за рахунок автоматизації та стандартизації процесів, спеціалізації. При цьому особливістю тих функцій чи послуг, що можуть бути об'єднані у ЦАП є те, що вони є допоміжними і не відносяться до критичних для успіху підприємства процесів. Серед типових функцій ЦАП можна виділити фінансову функцію, зокрема, ведення бухгалтерського обліку та здійснення казначейських (платіжних) операцій, ІТ, управління персоналом, певні елементи контролінгу та обробки замовлень, тощо.

Серед традиційних критеріїв для визначення функцій, які можна об'єднати у ЦАП, можна виділити, зокрема, можливість стандартизації, повторюваність, однотипність. Типовими прикладом таких функцій може бути діяльність кредиторської бухгалтерії або обробка платежів. Об'єднання цих функцій у так званих центрах розміру (Center of Scale) дасть можливість досягти зниження витрат та підвищення надійності та швидкості обслуговування за рахунок автоматизації та ефекту масштабу. Окрім центрів розміру набуває поширення також інший тип ЦАП – центри експертизи (Center of Expertise). Їхньою особливістю є надання спеціалізованих консультативних послуг висококваліфікованими фахівцями, при цьому кількість та ступінь стандартизації наданих послуг є відносно невисокими. Позитивні ефекти досягаються за рахунок накопичення знань та експертизи.